

**AKTIVITAS KOMUNIKASI PEMASARAN DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi Pada Toko Ony Computer di Pandaan, Pasuruan)**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Malang  
Sebagai Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi



Oleh :

Mokhammad Suwaid  
08220123

Dosen Pembimbing :

1. Nurudin, S.Sos. M.Si
2. Widya Yutanti, S.Sos. MA

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG  
2016**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Mokhammad Suwaid  
NIM : 08220123  
Program Studi : Ilmu Komunikasi (*Public Relations*)  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Judul Skripsi : Aktivitas Komunikasi Pemasaran Dalam Meningkatkan  
Kepuasan Pelanggan  
(Studi Pada Toko Ony Computer di Pandaan, Pasuruan)

Disetujui untuk diuji di hadapan sidang Dewan Penguji Skripsi  
Program Studi Ilmu Komunikasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Malang

Pembimbing I

Pembimbing II

**Nurudin, S.Sos. M.Si**

**Widya Yutanti, S.Sos. MA**

**Mengetahui,**

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

**Sugeng Winarno, MA**

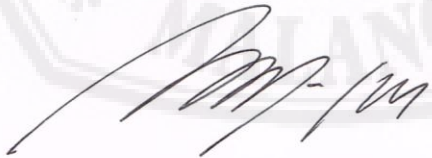
## LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Mokhammad Suwaid  
NIM : 08220123  
Program Studi : Ilmu Komunikasi (*Public Relations*)  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Judul Skripsi : Aktivitas Komunikasi Pemasaran Dalam Meningkatkan  
Kepuasan Pelanggan  
(Studi Pada Toko Ony Computer di Pandaan, Pasuruan)

Telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Skripsi  
Program Studi Ilmu Komunikasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Malang  
Dan dinyatakan LULUS

Pada hari : Kamis  
Tanggal : 21 April 2016  
Tempat : Kantor Jurusan Ilmu  
Komunikasi



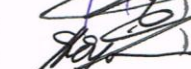

Mengesahkan,  
Dekan FISIP UMM



Dr. Asep Nurjaman, M.Si

Dewan Penguji :

1. Nasrullah, M.Si
2. Isnani Dzuhrina, M.Adv
3. Nurudin, S.Sos. M.Si
4. Widya Yutanti, S.Sos. MA

Penguji I (   
Penguji II (   
Penguji III (   
Penguji IV ( 

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mokhammad Suwaid  
Tempat, Tanggal lahir : Lamongan, 09 Desember 1988  
Nomor Induk Mahasiswa : 08220123  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Komunikasi (*Public Relations*)

Menyatakan bahwa karya ilmiah (skripsi) dengan judul :

Aktivitas Komunikasi Pemasaran Dalam Meningkatkan  
Kepuasan Pelanggan  
(Studi Pada Toko Ony Computer di Pandaan, Pasuruan)

Adalah bukan karya tulis ilmiah (skripsi) orang lain, baik sebagian ataupun seluruhnya, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah saya sebutkan sumbernya dengan benar.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, saya bersedia mendapatkan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Malang, 12 April 2016  
Yang Menyatakan,



Mokhammad Suwaid

## BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama : Mokhammad Suwaid
2. NIM : 08220123
3. Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
4. Program Studi : Ilmu Komunikasi
5. Konsentrasi : *Public Relations*
6. Judul Skripsi : Aktivitas Komunikasi Pemasaran Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan  
(Studi Pada Toko Ony Computer Pandaan, di Pasuruan)
7. Pembimbing : Nurudin, S.Sos. M.Si  
Widya Yutanti, S.Sos. MA

### 8. Kronologi Bimbingan

Tanggal	Paraf Pembimbing		Keterangan
	Pembimbing 1	Pembimbing 2	
1 April 2015			Acc. Judul
3 April 2015			Acc. Proposal
9 April 2015			Acc. BAB I
9 April 2015			Acc. BAB II
9 April 2015			Acc. BAB III
16 Januari 2016			Acc. Draft Wawancara
7 April 2016			Acc. BAB IV
7 April 2016			Acc. BAB V
7 April 2016			Acc. VI
12 April 2016			Acc. Abstraksi
12 April 2016			Acc. Seluruh Naskah

Malang, 12 April 2016

Disetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

**Nurudin, S.Sos. M.Si**

**Widya Yutanti, S.Sos. MA**

## LEMBAR PERSEMBAHAN

*Hidup itu tidak selalu mengenai untung dan rugi  
Hanya lakukanlah hal yang baik dengan benar  
Dan berjuanglah  
Dengan penuh pengorbanan*

~~ Mokhammad Suwaid ~~

Dengan segenap ketulusan hati dan penuh rasa bangga,  
kupersembahkan skripsi ini untuk :

Bapak dan Ibu tercinta  
Yang telah mencurahkan cinta dan kasihnya dengan tulus  
Yang berjuang tak kenal lelah dengan penuh keikhlasan  
Yang selalu menuntunku ke arah yang benar  
Yang tak pernah berhenti berdoa untukku  
Yang selalu hidup bersabar dalam kesederhanaan  
Yang selalu ada dalam segala khilafku  
Yang terlalu sering aku dan saudara-saudaraku kecewakan  
Tak akan pernah cukup kami membalas jasa-jasa kalian  
Terimakasih wahai kalian, Ibu dan Bapakku.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena hanya berkat rahmat, karunia, dan ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Aktivitas Komunikasi Pemasaran Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Studi Pada Toko Ony Computer di Pandaan, Pasuruan.” Tak lupa pula shalawat serta salam semoga terlimpahkan dan tercurahkan kepada junjungan kita Rasulullah SAW. Penyusunan skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom).

Tidak sedikit hambatan penulis hadapi dalam menyelesaikan skripsi ini. Dalam proses tersebut, penulis mendapatkan banyak bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. H. Fauzan, M.Pd , selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang (UMM).
2. Bapak Dr. Asep Nurjaman, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) UMM.
3. Bapak Sugeng Winarno, MA selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UMM.
4. Bapak Farid Rusman, S.Sos. M.Si selaku Dosen Wali dan Bapak Nurudin, S.Sos. M.Si selaku Dosen Pembimbing I serta Ibu Widya Yutanti S.Sos. MA selaku Pembimbing II yang telah membimbing peneliti sampai akhirnya peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Nasrullah, M.Si dan Ibu Isnani Dzuhrina, M.Adv selaku Dosen Penguji.
6. Dosen Prodi Ilmu Komunikasi, terimakasih atas segala ilmu yang diberikan kepada peneliti selama proses perkuliahan, serta atas dorongan kepada peneliti untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
7. Staf Tata Usaha FISIP UMM, mbak Ana Safitri, yang telah banyak membantu peneliti selama mengikuti perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
8. Kedua orang tua tercinta, Bapak Suharto dan Ibu Maratus Sholihah, yang telah memberikan motivasi, nasehat, doa, dukungan baik secara moril, materil, dan kasih sayang yang tulus kepada peneliti. (*Matursembah suwun sanget nggeh atas sedanten kesabaran panjenengan sami*).
9. Untuk keluarga kecilku, istriku tercinta Ita Nurmayasari, terimakasih atas segala curahan cinta kasih dan kesabaranmu untukku (*jangan pernah menyerah dan lelah nggeh denganku*), untuk jagoanku, Yabintang Pratama (*cieee.. yang dah bisa lari-lari sendiri, yang kuat ya Le, jadi anak sholeh, rajin, selalu rendah hati, dan selalu berbudi luhur nggeh...*)
10. Keluarga Besar IMM Renaissance FISIP, terimakasih atas pengalaman dan penempaannya. Buat dua orang kawan, sahabat, dan saudara yang tak tergantikan Ahmad Rofiq ‘Giplo I’ (*wes dang lulus sisan, jare wes kebelet nikah, iliiing umur wes nglebihi xxx lho, gak kwatir Pengeran lepas tangan ta..? hahaha*) dan T.S.

Hendra P. ‘Giplo II’ (*tak dongakne si calon jabang bayi diparingi sehat lan slamet trus kanda*), ‘Cepeh’ Putri, Vivi ‘Odong’, Rian ‘09, Sukito, Bang Saprol, Bang Ibnun, Bang Erwin, Bang Abim, Bang Putra, Bang Arfan, Bang Rustan, Bang Hafid (*wah, mantap.. dah ndosen sekarang*), Mas Ndok and Bang Sururin ‘ndondon’ (*ayo usaha tani jamur maneh bang, hihhi*), Angga ‘Wadi’ (*kalo ada job orderan calling sini Di.. haha*), Hafid ‘Anjol’, Hamdi, Eko, Rani, Dhani, Helpin, April, Diyah, Quraisy, Intan, Fitri, Mbak Yaya, Fela, Ferdia, Haris, Elsa, Erik, Hendru, Lia, Dayu.

11. Teman-teman peneliti, khususnya teman-teman Kontrakan Embong Anyar II dan Woor Community, Agung ‘Jhon Kessi’ and Lia (*sak kontrakan, anakmu ayu dewe Jon*), Adib ‘Abe’ (*tambah subur ae juragan*), Fredy ‘Kampret’ and Puji Pratama (*kawin kok podo gak kabar-kabar karo iki piye tho..ckckck*), Nicky ‘Bonbon’, Sukito, Chandra, Andik ‘Lembot’, Ari ‘Mono’, Rudi ‘Ndut’, Endrip ‘Lemu’ (*suwun suntikan-suntikan danae biyen ya bos, hahaha*), Adi Blitar, Enjik, Peyek, Hanafi, Epenk Jombang, Bagus Wiwir, nyonya Berina, dan alm. Adi Jombang (*Allah selalu menyertaimu kawan*).
12. Responden pada penelitian dalam skripsi ini atas kerjasamanya, Keluarga Besar Ony Computer Pandaan, tanpa kalian penelitian ini tak akan pernah selesai.
13. Semua pihak yang telah banyak membantu peneliti dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini, yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu.

Akhir kata, *ibarat tiada gading yang tak retak* penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi peneliti pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

***Billahi Fii Sabilill Haq fasta Bikhul Khoirot  
Wassalamu’alaikum warahmatullahi wa barakatuh***

Malang, 18 April 2016  
Peneliti,

Mokhammad Suwaid



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI .....	v
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAKSI .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x

### **BAB I PENDAHULUAN.....1**

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8

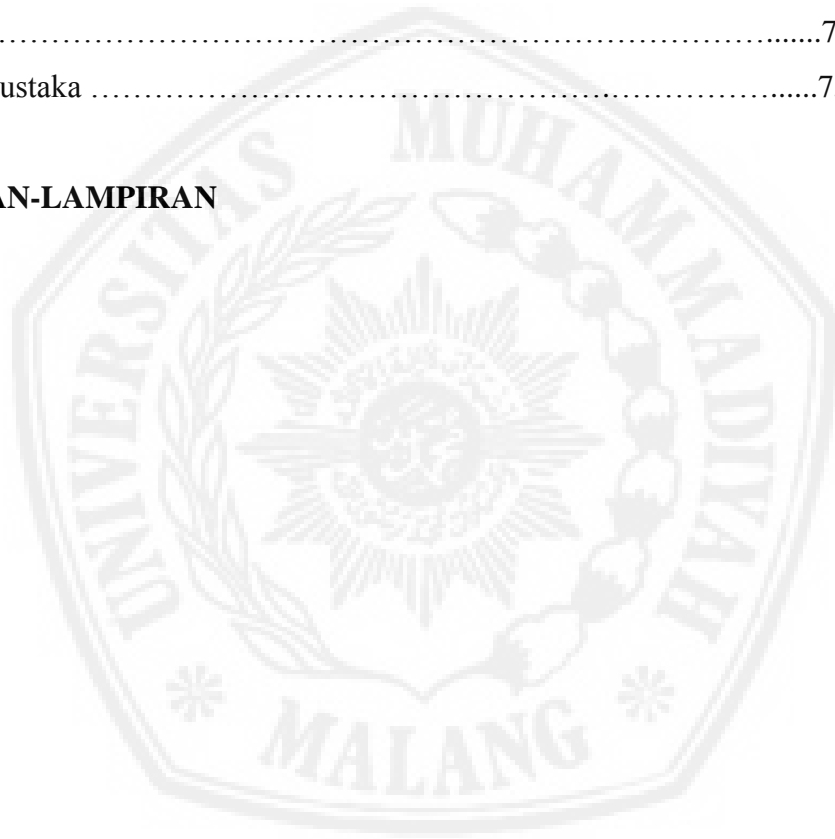
### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 10**

A. Komunikasi.....	10
A.1. Definisi Komunikasi.....	10
A.2. Bentuk Komunikasi.....	12
A.3. Unsur Komuniksai.....	13
A.4. Konteks-Konteks Komunikasi.....	14
A.5. Komunikasi Interpersonal.....	16
B. Komunikasi Pemasaran.....	17
B.1. Pengertian Komunikasi Pemasaran.....	17
B.2. Bauran Komunikasi Pemasaran.....	18
C. Pelanggan (Customer).....	19
C.1. Perilaku Pelanggan.....	20
C.2. Kepuasan Pelanggan.....	21
C.3. Sikap Dalam Melayani Pelanggan.....	22

D. Layanan Yang Diberikan Dalam Pemasaran.....	24
D.1. Produk dan Jasa.....	24
D.2. Karakteristik Jasa.....	26
D.3. Menjaga Kualitas Jasa.....	27
E. Teori - Teori.....	28
E.1. Teori <i>Word of Mouth</i> (WOM).....	28
E.2. Teori AIDA.....	29
 <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
A. Pendekatan Penelitian .....	32
B. Tipe dan Dasar Penelitian.....	33
C. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	33
D. Subjek Penelitian.....	33
E. Sumber Data.....	34
E.1. Data Primer .....	34
E.2. Data Skunder.....	35
F. Teknik Pengumpulan Data.....	35
G. Teknik Analisis Data.....	36
H. Keabsahan Data.....	38
 <b>BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
A. Sejarah Berdirinya Ony Computer Pandaan.....	40
B. Gambaran Umum Ony Computer Pandaan .....	40
C. Visi dan Misi .....	41
D. Sumber Daya Manusia.....	42
E. Struktur Organisasi.....	43
F. Pelayanan Produk dan Jasa.....	44
 <b>BAB V PENYAJIAN DAN ANALISI DATA .....</b>	<b>45</b>
A. Data Informan.....	46
B. Profil Informan.....	47
C. Penyajian Data dan Pembahasan.....	50

D. Unsur-unsur Komunikasi.....	51
E. Pendalaman Komunikasi Pemasaran.....	52
F. Bauran Pemasaran ( <i>Marketing Mix/4Ps</i> ).....	56
G. Menjaga dan Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.....	62
H. Hambatan Komunikasi Pemasaran.....	66
 <b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>73</b>
A. Kesimpulan .....	73
B. Saran.....	74
C. Daftar Pustaka .....	75

#### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**



## Daftar Pustaka

- Bonar, S.K. 1983. *Hubungan Masyarakat Modern*. Cetakan ke-2. Jakarta : PT. Bina Aksara.
- Devito, Joseph A. 1989, *The Interpersonal Communication*. New York. Harper&Row publisher.
- Effendy, Onong Uchjana. 2006. *Hubungan Masyarakat*. Bandung : CV. Mandar Maju.
- Husein, Umar. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran. Edisi Millenium* . Jakarta. Erlangga.
- \_\_\_\_\_. 2007. Unleashing the Power of Word of Mouth: Creating Brand Advocacy to Drive Growth. *The Journal of Advertising Research*. ARF
- Kotler, Philip dan Armstrong. 2008. *Pemasaran Dasar*. Jakarta. Erlangga
- Kotler, Philip and Keller, K. Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran. Edisi 13 jilid 2*. Jakarta. Erlangga.
- Lindolf, Thomas R. 1995. *Qualitative Communication Research & Methods*. London. Sage Publication.
- Masmuh, Abdullah. 2008. *Komunikasi Organisasi Dalam Perspektif Teori dan Praktek*. Malang : UMM Press.
- Miles, Matthew B dan A. Micheal Huberman. 1992 . *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta. UI Press
- Moleong, J. Lexy. 2007. Bandung, *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosda Karya
- Mulyana, Dedy. 2000. *Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung. PT Remaja Rosda Karya
- Onong Uchjana Effendy, 2003. *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung. PT Citra Aditya Bakti
- Rahmat, Jalaluddin. 2006. *Metode penelitian Kualitatif*. Bandung. PT. Remaja Rosda Karya
- Ruslan, Rosady. 2007. *Manajemen PR & Media Komunikasi*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada

Soyomukti, Nurani. 2010. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta. Ar-Ruzz Media

Suhandang, Kustadi. 2004. *Public Relations Perusahaan : Kajian Program Implementasi*. Bandung : Yayasan Nuansa Cendekia

Sugiyono. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta.

Sunarto. 2003. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta. Amus Yogyakarta

Tjiptono, Fandy. 2005. *Servis, Quality, & Satisfaction*. Jakarta. ANDI

Widjaja, A.W.1988. *Ilmu Komunikasi, pengantar studi*. Jakarta. PT Bina Aksara

Wood, Ivonne. 2009. *Layanan Pelanggan. Cara Praktis, Murah, dan Inspiratif Memuaskan Pelanggan Anda*. Yogyakarta. Graha Ilmu

**Sumber Non Buku :**

- <http://GoogleBooks.com/Advertising-and-Promotion:-an-IMC-Perspective>” karya Kruthi Shah and D’Souza (2009:189-192) diakses tanggal 22 Maret 2016, pukul 19.23 WIB
- <http://hneev.wordpress.com/2008/11/09/strategi-public-relations/>-diakses tanggal 15 Maret 2016, pukul 21.38 WIB.
- <http://www.lusa.web.id/hubungan-antar-manusia-human-relation/>-diakses tanggal 15 Maret 2016, pukul 17.33 WIB.